

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной,
воспитательной работе и
молодежной политике
ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ,
профессор Атанов И.В.



«29» августа 2022 г.

ОТЧЕТ

**о результатах внутренней оценки качества реализации
образовательной программы работодателями, научно-педагогическими
работниками, обучающимися по направлению подготовки 43.03.01
Сервис (профиль – Технологии организации логистических услуг и сервис на
транспорте (а))**

г. Ставрополь, 2022 г.

Содержание

Раздел 1. Результаты анкетирования представителей работодателей, участвующих в реализации ООП, общие выводы о качестве реализации и предложения по совершенствованию	2
Раздел 2. Результаты анкетирования научно-педагогических работников, общие выводы о качестве реализации ООП и предложения по совершенствованию	5
Раздел 3. Результаты анкетирования обучающихся, общие выводы о качестве образовательного процесса в целом, отдельных дисциплин и практик, условиях реализации ООП и предложения по совершенствованию	7

Раздел 1. Результаты анкетирования представителей работодателей, участвующих в реализации ООП, общие выводы о качестве реализации и предложения по совершенствованию

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль: Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте (а)

В собеседовании приняли участие 12 представителей работодателей.

Результаты анкетирования			
Вопросы		Средний балл	Результаты анкетирования, %
1.	Насколько Вы удовлетворены сотрудничеством с данной ОО?	3,7	92,5
2.	Принимаете ли Вы участие в разработке фонда оценочных средств?	3,6	90,0
3.	Сотрудничаете ли Вы с кафедрами в области актуализации и разработки учебных курсов?	3,4	85,0
4.	Сотрудничаете ли Вы в области преподавания и проведение мастер-классов?	3,7	92,5
5.	Принимаете ли Вы обучающихся ООП на практику?	3,5	87,5
6.	*Принимаете ли Вы участие в работе государственной экзаменационной комиссии?	-	-
<i>Участии работодателей в реализации ООП Максимальное количество баллов – 24 Максимальное количество баллов при отсутствии контингента на завершающих курсах – 20</i>		17,9	89,5
7.	*Трудоустраиваете ли Вы обучающихся программы по итогам прохождения практики?	-	-
8.	*Трудоустраиваете ли Вы выпускников программы?	-	-
<i>Участии работодателей в трудоустройстве выпускников программы Максимальное количество баллов – 8</i>			-
9.	*Как бы Вы оценили качество подготовки выпускников?	-	-
10	*Какие компетенции, на Ваш взгляд, недостаточно сформированы у выпускников	-	-
<i>Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников программы Максимальное количество баллов – 4</i>		-	-

*Вопросы по ООП, имеющей контингент обучающихся на завершающем курсе

Оценочная шкала результатов анкетирования

Степень удовлетворенности	Процентный интервал удовлетворенности
Неудовлетворенность	До 50%
Частичная неудовлетворенность	От 50% до 65%
Частичная удовлетворенность	От 65% до 80%
Полная удовлетворенность	От 80% до 100%

Общие выводы по критериям:

1. Полная удовлетворенность по критерию «Участие работодателей в реализации ООП» – 89,5%.

2. По критериям «Участие работодателей в трудоустройстве выпускников программы» и «Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников программы» результаты отсутствуют, так как нет контингента обучающихся на завершающем курсе.

3. Рекомендации по совершенствованию качества подготовки обучающихся: обеспечить высокий уровень знаний в области проектирования и организации информационных потоков в логистической системе; умения составить анализ затрат на логистику; умение вести документооборот.

4. В ходе профессиональной подготовки уделить внимание следующим аспектам профессионального профиля: умению анализировать процесс сервиса, как систему удовлетворения запросов потребителей; готовности к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способности к работе с документацией в сфере сервисной деятельности; способности организовать и осуществлять реализацию продукта сервисной деятельности; способности разрабатывать новые сервисные продукты и использовать современные технологии обслуживания клиента; способности использовать в работе организации в сфере сервиса информационные технологии и офисную технику.

Раздел 2. Результаты анкетирования научно-педагогических работников, общие выводы о качестве реализации ООП и предложения по совершенствованию

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль: Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте (а)

В анкетировании приняли участие 42 научно-педагогических работника, что составило 93,3 % от количества научно-педагогических работников, реализующих ООП.

Результаты анкетирования		
Вопросы научно-педагогическим работникам аккредитуемой программы	Средний балл	Результаты анкетирования, %
1. Насколько часто Вы используете современные методики ведения занятий в рамках преподаваемого курса?	4,2	84,0
2. *Как часто вы привлекаетесь к руководству научным содержанием программы магистратуры/аспирантами?	–	-
3. Удовлетворяет ли Вашим потребностям участие в научных семинарах, конференциях?	4,4	88,0
4. **Как часто Вы публикуетесь в отечественных рецензируемых изданиях?	4,1	82,0
5. **Как часто Вы публикуетесь в зарубежных базах данных?	4,3	86,0
6. Как часто Вы проходите обучение на курсах повышения квалификации?	4,6	92,0
7. Оцените качество учебно-методического обеспечения ООП	4,4	88,0
<i>Удовлетворенность условиями реализации программы</i>	26	86,7
8. Насколько Вы удовлетворены условиями организации труда на кафедре и оснащенностью своего рабочего места?	4,3	86,0
9. Насколько вы удовлетворены качеством аудиторий, помещений кафедр, учебных лабораторий и оборудования?	4,3	86,0
10. Удовлетворяет ли Вас качество фондов читального зала и библиотеки?	4,5	90,0
11. Оцените, пожалуйста, качество подключения к ЭБС из любой точки, где есть сеть «Интернет» как внутри ОО, так и вне ее.	4,6	92,0

Результаты анкетирования		
Вопросы научно-педагогическим работникам аккредитуемой программы	Средний балл	Результаты анкетирования, %
12	Оцените, пожалуйста, наполненность ЭБС методическими материалами, учебниками и т.п. для достижения обучающимися предполагаемых результатов обучения по профилю реализуемой программы.	4,5 90,0
13	Оцените, пожалуйста, качество функционирования ЭИОС	4,4 88,0
14	Удовлетворяет ли Вас техническая и информационная оснащенность учебного процесса (оборудование для реализации ООП, доступ к базам данных)	4,8 96,0
<i>Удовлетворенность материально-техническим и учебно-методическим обеспечением программы</i>		31,4 89,7
15	Насколько Вы удовлетворены сочетанием педагогической и исследовательской деятельности	4,3 86,0
16	Оцените, пожалуйста, доступность информации, касающейся учебного процесса, внеучебных мероприятий	4,3 86,0
17	Какова Ваша удовлетворенность условиями работы и услугами, имеющимися в ОО?	4,5 90,0
18	Оцените, пожалуйста, условия организации образовательного процесса по программе в целом.	4,7 94,0
<i>Общая удовлетворенность условиями организации образовательного процесса по программе</i>		17,8 89,0

*Для научно-педагогических работников, реализующих программы магистратуры и аспирантуры

**Для научно-педагогических работников, реализующих программы ВО

Оценочная шкала результатов анкетирования

Степень удовлетворенности	Процентный интервал удовлетворенности
Неудовлетворенность	До 50%
Частичная неудовлетворенность	От 50% до 65%
Частичная удовлетворенность	От 65% до 80%
Полная удовлетворенность	От 80% до 100%

Общие выводы эксперта по критериям.

1. Удовлетворенность условиями реализации программы: Полная удовлетворенность
2. Удовлетворенность материально-техническим и учебно-методическим обеспечением программы: Полная удовлетворенность

3. Общая удовлетворенность условиями организации образовательного процесса по программе: Полная удовлетворенность

Раздел 3. Результаты анкетирования обучающихся, общие выводы о качестве образовательного процесса в целом, отдельных дисциплин, практик и условиях реализации ООП. Предложения по совершенствованию

Направление подготовки: 43.03.01 *Сервис*

Профиль: *Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте (а)*

3.1. Результаты анкетирования по оценке качества реализации учебных дисциплин, практик и работы преподавателей

Всего на программе обучается 19 студентов очной формы обучения. В анкетировании приняли участие 15 студентов.

Результаты анкетирования по оценке качества реализации учебных дисциплин, практик и работы преподавателей			
Вопросы о качестве реализации		Средний балл	Результаты анкетирования, %
1.	Дисциплина очень полезна для будущей работы	4,84	96,8
2.	Дисциплина очень полезна для моего общего развития	4,83	96,6
3.	Преподаватель сразу установил ясные и понятные требования к студентам	4,80	96,0
4.	Преподаватель очень много знает в своей предметной области	4,80	96,0
5.	Преподаватель связывает содержание дисциплины с будущей профессией	4,79	95,8
6.	Преподаватель доступно и последовательно излагает материал	4,81	96,2
7.	Преподаватель поддерживает обратную связь с аудиторией	4,80	96,0
8.	Была возможность внеаудиторного общения с преподавателем по учебным и научным вопросам	4,69	93,8
<i>Оценка качества реализации учебных дисциплин и работы преподавателей по ООП Максимальное количество баллов – 40</i>		38,36	95,9

Общие выводы и рекомендации по совершенствованию качества реализации учебных дисциплин и практик:

1. Полная удовлетворенность по критерию «Оценка качества реализации учебных дисциплин, практик и работы преподавателей» – 95,9%.

2. Наиболее высокую оценку получили дисциплины: «Технология организации грузовых перевозок»; «Технология переговоров в сфере услуг»; «Системный анализ в управлении»; «Инновации в сервисе»; «Технологии логистического сервиса». Средний балл «5» по пятибалльной шкале, что свидетельствует о полной удовлетворенности студентов качеством реализации учебных дисциплин.

3. Рекомендации по совершенствованию качества подготовки обучающихся:

– сохранить высокий уровень удовлетворенности обучающихся по предметам, обеспечивающим овладение общепрофессиональными и профессиональными компетенциями.

3.2. Результаты оценки удовлетворенности условиями, содержанием, организацией образовательного процесса по программам высшего образования в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ в соответствии с Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 июля 2020 г. №860

Показатели оценки удовлетворенности условиями, содержанием, организацией образовательного процесса	%
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг):	86,6
- уровень удовлетворенности информацией на стендах	87,0
- уровень удовлетворенности информацией на сайте	86,1
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг):	88,7
- зоны отдыха	88,5
- наличие и понятность навигации по территории и корпусам	86,0
- наличие и доступность источников питьевой воды на территории вуза	72,0
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	89,1
- санитарное состояние помещений	91,1
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	62,8
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и прочие) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	84,8

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	83,1
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	84,2
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	86,1
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	87,0
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85,7
Общая средняя оценка удовлетворенности обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса	83,2

Общие выводы и рекомендации по совершенствованию условий, содержания, организации образовательного процесса

1. Полная удовлетворенность по критерию «удовлетворенность условиями, содержанием, организацией образовательного процесса» – 83,2%.

2. Наиболее высокая удовлетворенность отмечается в показателях оценки: удовлетворенность информацией на сайте; удовлетворенность информацией на стендах; удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

3. Областями для совершенствования являются: повышение доступности услуг для инвалидов, повышение комфортности зон отдыха, обеспечение наличия и доступности источников питьевой воды на территории вуза и понятности навигации по территории и корпусам.

4. Рекомендации по совершенствованию условий, содержания, организации образовательного процесса по программам высшего образования в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ:

- увеличить количество зон отдыха для студентов в корпусах и на территории университета;
- оборудовать дополнительные места предоставления питьевой воды;
- улучшить навигацию по территории и корпусам.

Отчет подготовлен:

Начальник отдела мониторинга ожиданий
потребителей Управления стратегического
развития и проектной деятельности
ФГБОУ ВО Ставропольского ГАУ

Ивашова В.А. /  /

С отчетом ознакомлены:

Начальник отдела независимой оценки качества
образования Управления стратегического
развития и проектной деятельности
ФГБОУ ВО Ставропольского ГАУ

Федиско О.Н. /  /

Председатель Учебно-методического совета
ФГБОУ ВО Ставропольского ГАУ

Левушкина С.В. /  /

Декан факультета социально-культурного сервиса и туризма
ФГБОУ ВО Ставропольского ГАУ

Иволга А.Г. /  /

Дата «29» августа 2022 г.